

**Procuraduría General de la Nación**



**Departamento de Recursos Humanos  
Clínica Médica**

**Manual de Normas y Procedimientos de la  
Clínica Médica**

**Aprobado por el Procurador General de la Nación  
Según Acuerdo 65-2019 de fecha  
Guatemala, 07 de mayo de 2019**

ÍNDICE

1.	Lista de Distribución del Manual .....	3
2.	Registro o Control de Revisiones .....	3
3.	Introducción.....	3
4.	Definiciones o Conceptos.....	4
4.1.	Acrónimos.....	4
5.	Base Legal.....	4
6.	Objetivo del Manual.....	5
6.1	Objetivo General .....	5
6.2	Objetivos Específicos.....	5
7.	Generalidades del Manual .....	5
8.	Actualización del Manual.....	5
9.	Alcance o Áreas de Aplicación.....	6
10.	Políticas y/o Normas .....	6
11.	Responsabilidades .....	7
12.	Descripción de Procedimientos.....	8
12.1	Matriz de Asistencia Médica al Personal, Familiar y Visitante.....	8
A)	Diagrama de Flujo de Asistencia Médica al Personal, Familiar y Visitante .....	9
12.2	Matriz de Evaluación Médica Personal de Nuevo Ingreso .....	10
A)	Diagrama de Flujo Evaluación Médica Personal de Nuevo Ingreso .....	11
12.3	Matriz de Evaluación Médica Niños, Niñas y Adolescentes .....	12
A)	Diagrama de Flujo Evaluación Médica Niños, Niñas y Adolescentes .....	13
12.4	Matriz de Procedimiento Evaluación Médica Adulto Mayor.....	14
A)	Diagrama de Flujo Evaluación Médica Adulto Mayor.....	15
13.	Anexos.....	16
	Anexo 1: Historia Clínica Adultos .....	16
	Anexo 2: Control De Pacientes Clínica Médica PGN.....	18
	Anexo 3: Informe De Evaluación Médica Personal De Nuevo Ingreso.....	19
	Anexo 4: Historia Clínica Pediátrica .....	20
	Anexo 5: Control de NNA en proceso Clínica Médica PGN.....	22
	Anexo 6: Control de Medicamentos Clínica Médica PGN.....	23



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA CLÍNICA MÉDICA	DE USO INTERNO
--	--	----------------



### 1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos de la Clínica Médica de la Procuraduría General de la Nación, ha sido distribuido de la siguiente manera:

N.º	NOMBRE DEL ÁREA	RESPONSABLE	TIPO DE DOCUMENTO
1	Despacho Superior	Procurador (a) General de la Nación	Copia certificada
2	Secretaría General	Secretario General	Original
3	Dirección de Planificación	Director de Planificación	Copia certificada
4	Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos	Copia certificada
5	Clínica Médica	Profesional (Médico)	Copia certificada
6	Auditoría Interna	Auditor Interno	Copia del original
7	Inspectoría General	Jefe de Inspectoría General	Copia del original

Este ejemplar del Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la Procuraduría General de la Nación, y ha consignado un ejemplar original para su resguardo en la Secretaría General de esta Procuraduría, copia certificada y copia del original de acuerdo con la lista que antecede. Además, la Dirección de Planificación tendrá la versión electrónica en formato PDF, y junto con el área interesada serán las únicas que tendrán la versión en formato Word para futuras modificaciones.

### 2. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES

Núm.	PÁGINA REVISADA	DESCRIPCIÓN	FECHA	PUESTO
1	TODAS	ORIGINAL	26/04/2019	Jefe de Recursos Humanos

### 3. INTRODUCCIÓN

El presente manual fue elaborado con el fin de presentar de manera sistemática las normas y procedimientos que se realizan en la Clínica Médica de la Procuraduría General de la Nación, se utilizará para capacitar al personal sobre sus funciones y agilizar las intervenciones que se realizan en apoyo a otras unidades.

#### 4. DEFINICIONES O CONCEPTOS

Cuando los términos indicados a continuación figuren en el contenido del presente Manual, tendrán el significado siguiente:

**Expediente:** Conjunto de documentos en donde el Profesional (Médico) consigna y conserva la información que asegurará a su paciente la continuidad de los cuidados que su condición requiere.

**Historia Clínica:** Es un documento privado, de tipo técnico, clínico, legal obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención.

**Informe:** Es un documento escrito en prosa informativa con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor. Además, aporta los datos necesarios para una completa comprensión del caso, explica los métodos empleados y propone o recomienda la mejor solución para el hecho tratado.

**Oficio:** Es un tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos, de disposiciones, etc.

##### 4.1. ACRÓNIMOS

1	CM	Clínica Médica
2	NNA	Niño(s), Niña(s) o Adolescente(s)
3	PGN	Procuraduría General de la Nación
4	RRHH	Recursos Humanos

#### 5. BASE LEGAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Asamblea Nacional Constituyente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de la República de Guatemala</li> </ul>
Procuraduría General de la Nación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo Artículo 47</li> </ul>



	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA CLÍNICA MÉDICA</b>	<b>DE USO INTERNO</b>
--	---	-----------------------



## 6. OBJETIVO DEL MANUAL

### 6.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar en forma ordenada y sistemática, los procedimientos recurrentes para llevar a cabo el servicio que se presta en la Clínica Médica, con la finalidad de agilizar el mismo, ofreciendo un instrumento que indique, la forma en que se desarrollan las actividades para facilitar la verificación de los pasos a seguir, en el cumplimiento de las funciones.

### 6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Enumerar los pasos, secuencias, distribución de actividades y la forma de realizarlas para contar con una herramienta de consulta e inducción al personal de la Clínica Médica.
2. Sistematizar la experiencia y conocimiento de los procesos.

## 7. GENERALIDADES DEL MANUAL

El presente Manual del Normas y Procedimientos, presenta una descripción de las normas, procesos y procedimientos de la Clínica Médica de la Procuraduría General de la Nación.

Las políticas, normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente manual, se aplican al personal que labora en dicha área, la cual es responsabilidad de la Clínica Médica.

El cumplimiento de los procedimientos establecidos en este Manual es de observancia obligatoria, en virtud de que fueron debidamente validados, como consta en las firmas de los responsables de su elaboración, revisión y autorización; la socialización del mismo se realizará cuando sea aprobado. Dicha socialización es responsabilidad del Profesional (Médico) de Clínica Médica lo que permitirá al personal del área, enterarse de las responsabilidades a su cargo.

## 8. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

- a. Este documento fue discutido, aceptado y/o modificado por el personal de la Clínica Médica, revisado por el Jefe de Recursos Humanos; entra en vigencia con la aprobación del Procurador (a) General de la Nación por medio de Acuerdo.
- b. El manual será revisado y actualizado cuando se presenten circunstancias que así lo justifiquen y para facilitar su actualización las páginas del mismo serán intercambiables.
- c. Las modificaciones y revisiones podrán realizarse por iniciativa del Profesional (Médico) de la Clínica Médica, razonando sus causas o por instrucciones del Despacho Superior.




### 9. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

- a. El contenido del presente documento, es aplicable a todo el personal de la Clínica Médica de la Procuraduría General de la Nación de la República de Guatemala en su Sede Central y Delegaciones, dentro y fuera de las instalaciones en todo el territorio guatemalteco.
- b. Las políticas, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente manual deben ser aplicadas por el personal de la Clínica Médica en el desempeño de sus actividades.
- c. Cualquier disposición contraria a lo establecido en las leyes que rigen a la PGN, no tendrá validez alguna y deberá ser sometida a revisión y/o enmienda en el momento que sea identificada.

### 10. POLÍTICAS Y/O NORMAS

- a. Cumplimiento efectivo de lo preceptuado en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, Suscrito entre la Procuraduría General de la Nación y el Sindicato de Trabajadores Organizados de la Procuraduría General de la Nación.
- b. Observar y aplicar los principios y valores institucionales al brindar servicio médico a los empleados de la Procuraduría General de la Nación. Así como, a los niños, niñas y Adolescentes remitidos por la Procuraduría de la Niñez y Adolescencia.
- c. Atendiendo lo que dice el artículo 47 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, la Clínica Médica presta servicio a los trabajadores que hayan sufrido accidentes durante el desarrollo de sus actividades, brindando la atención médica básica necesaria, según el caso, con los insumos y equipo con que se cuente, como medida para salvaguardar la integridad del trabajador previo al traslado o atención paramédica del mismo según la gravedad del caso.



 Procuraduría General de la Nación	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA CLÍNICA MÉDICA	DE USO INTERNO
--	--	----------------



## 11. RESPONSABILIDADES

### Profesional (Médico):

1. Realizar evaluaciones médicas al personal de la institución, familiares y visitantes.
2. Realizar evaluaciones médicas al personal de nuevo ingreso con el fin de determinar su estado de salud físico, nutricional y mental.
3. Apoyo a la Procuraduría de la Niñez y Adolescencia con las evaluaciones medicas de los niños, niñas y adolescentes en proceso de adopción, rescates y denuncias.
4. Apoyo a la Unidad del Adulto Mayor con las evaluaciones médicas de los Adultos Mayores rescatados.
5. Realizar jornadas de medicina preventiva con el fin de prevenir enfermedades crónicas y transmisibles y promover estilos de vida saludable.
6. Y todas aquellas actividades que surjan por la necesidad del servicio.

### Técnico


1. Atender (saludo, organización de turno, etc.) al personal de la Procuraduría General de la Nación que se presente a la Clínica Médica.
2. Realizar historial clínico de los antecedentes médicos y diagnóstico de cada persona.
3. Recibir, revisar, registrar, manejar, custodiar y despachar diversos documentos relacionados con sus servicios.
4. Y todas aquellas actividades que surjan por la necesidad del servicio.

## 12. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

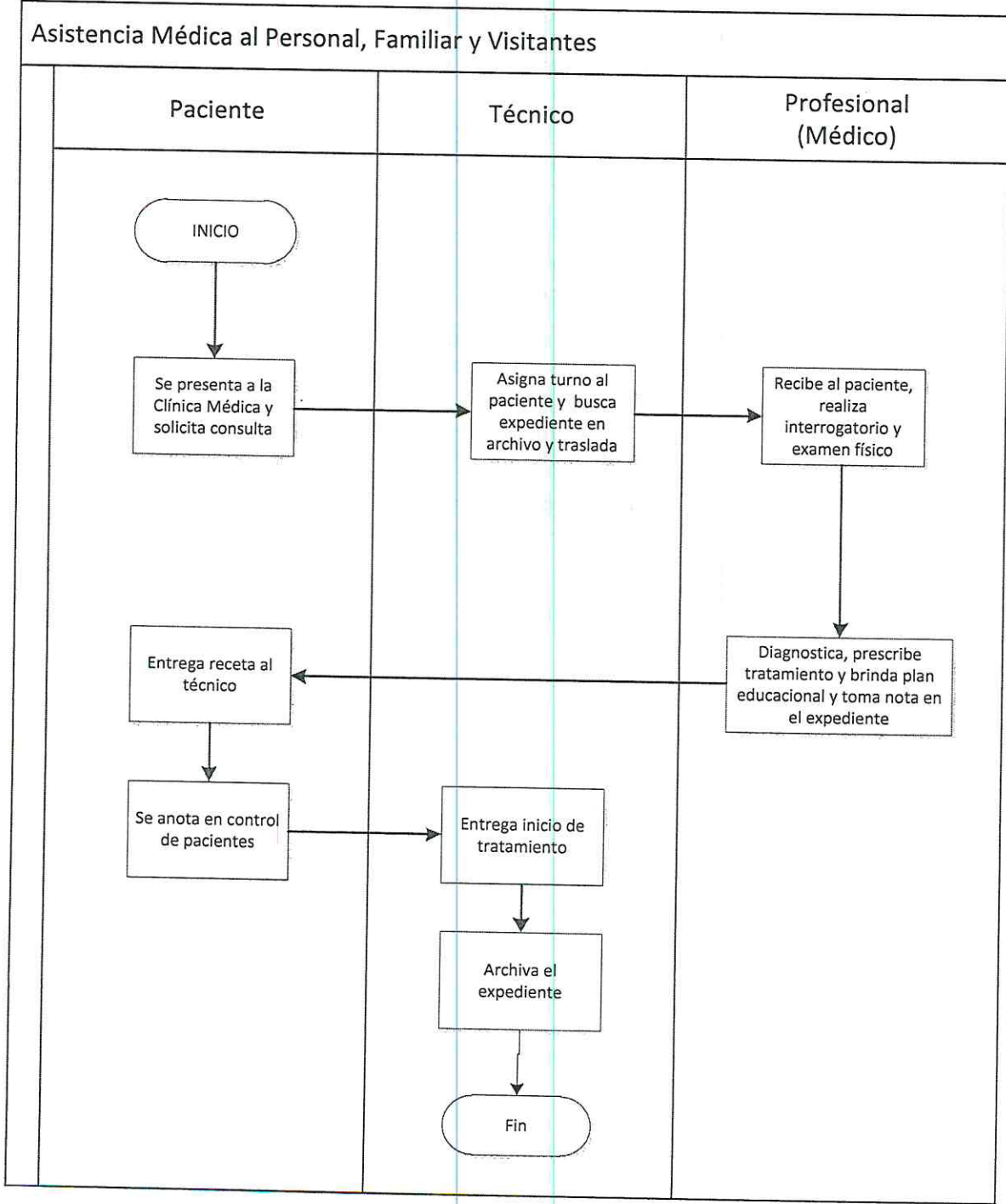
### 12.1 Matriz de Asistencia Médica al Personal, Familiar y Visitante

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Paciente	Se presenta a la Clínica Médica y solicita consulta.
2	Técnico	Asigna turno al paciente, busca expediente en el archivo y lo traslada al Profesional (Médico).
3	Profesional (Médico)	Recibe al paciente en el consultorio, realiza interrogatorio sobre el motivo de consulta (Anexo 1) y realiza examen físico <sup>1</sup> . <sup>1</sup> Nota: de ser necesario solicita exámenes complementarios.
4	Profesional (Médico)	Diagnóstica, prescribe tratamiento, brinda plan educacional y toma notas en el expediente.
5	Paciente	Entrega receta al Técnico y se anota en la lista de control de pacientes (Anexo 2).
6	Técnico	Entrega inicio de tratamiento al paciente y archiva el expediente.
		Fin del procedimiento.



 Procuraduría General de la Nación	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA CLÍNICA MÉDICA</b>	<b>DE USO INTERNO</b>
--	---	-----------------------

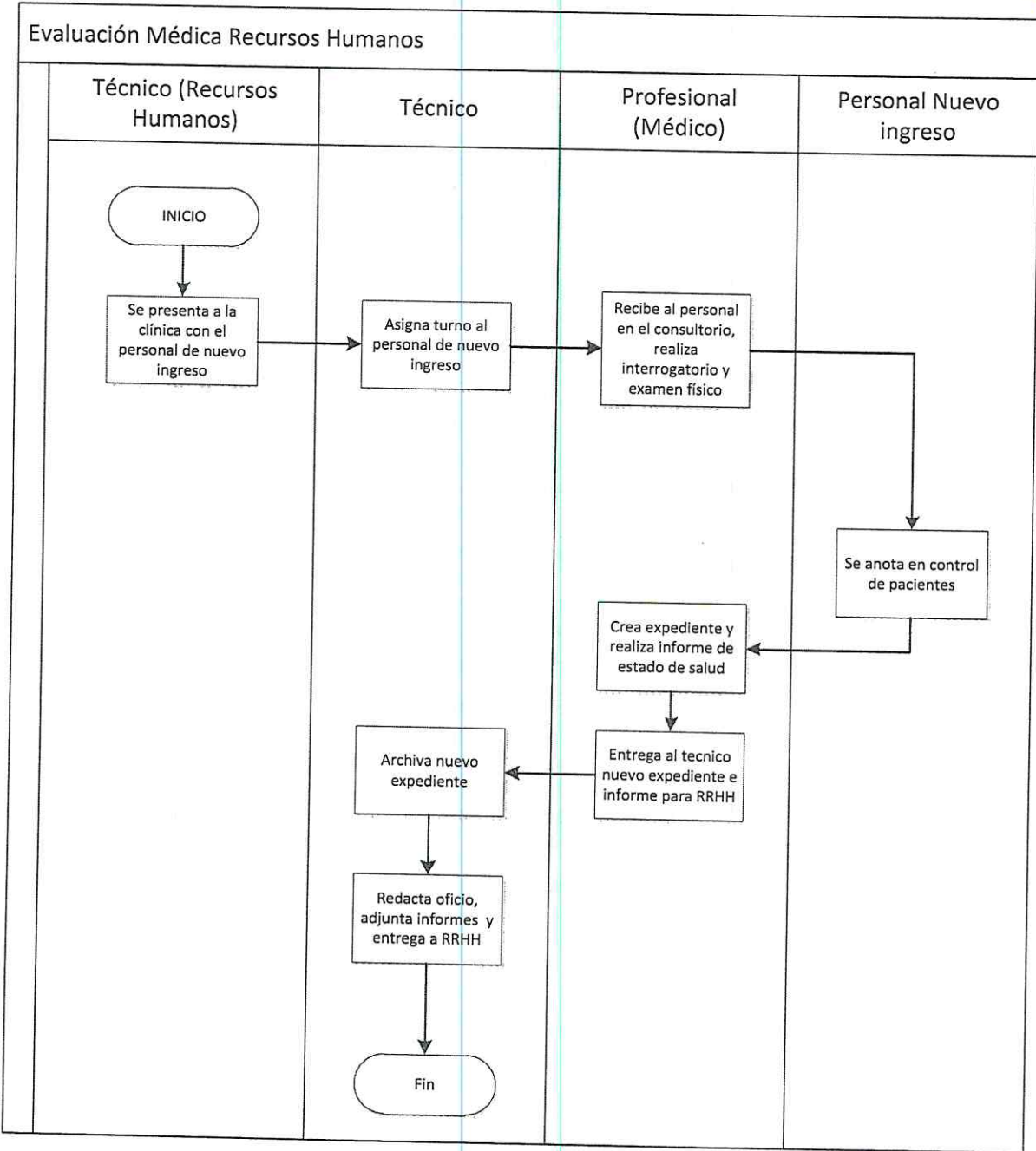
**A) Diagrama de Flujo de Asistencia Médica al Personal, Familiar y Visitante**



12.2 Matriz de Evaluación Médica Personal de Nuevo Ingreso

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Técnico (Recursos Humanos)	Se presenta a la Clínica Médica con el personal de nuevo ingreso.
2	Técnico	Asigna turno al personal de nuevo ingreso.
3	Profesional (Médico)	Recibe al personal en el consultorio, realiza interrogatorio para llenar Historial Clínico (Anexo 1) y realiza examen físico.
4	Personal de Nuevo Ingreso	Se anota en la lista de control de pacientes atendidos en Clínica (Anexo 2).
5	Profesional (Médico)	Crea expediente y realiza informe de estado de salud. Entrega al Técnico nuevo expediente e informe para Recursos Humanos (Anexo 3).
6	Técnico	Archiva nuevo expediente, redacta oficio, adjunta informes y lo entrega a Recursos Humanos.
		Fin del procedimiento.

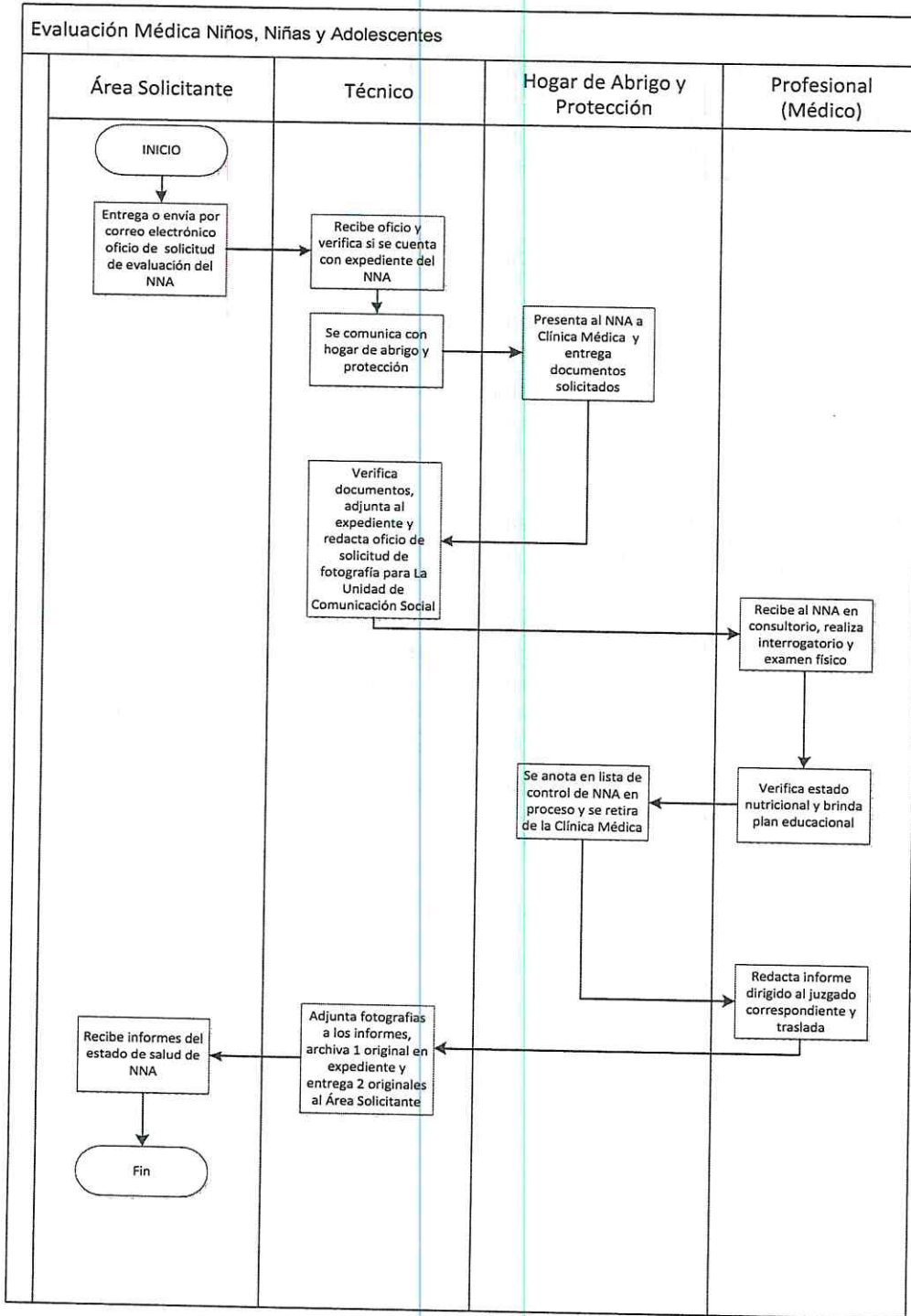
**A) Diagrama de Flujo Evaluación Médica Personal de Nuevo Ingreso**



### 12.3 Matriz de Evaluación Médica Niños, Niñas y Adolescentes

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Área Solicitante	Entrega en Clínica Médica o envía por correo electrónico el oficio con la solicitud de evaluación médica del NNA.
2	Técnico	Recibe oficio, verifica en archivo si se cuenta con expediente del NNA. Nota: Si no se cuenta con expediente en el archivo, se crea.
3	Técnico	Se comunica con Hogar de Abrigo y Protección para indicar fecha de evaluación del NNA y documentos que deben presentar.
4	Hogar de Abrigo y Protección	Presenta al NNA en Clínica Médica y entrega documentos solicitados.
5	Técnico	Verifica documentos y los adjunta al expediente.
6	Técnico	Redacta oficio para la Unidad de Comunicación Social por medio del cual solicita toma de fotografía al NNA.
7	Profesional (Médico)	Recibe al NNA en el consultorio, realiza interrogatorio para llenar Historial Clínico (Anexo 4) y realiza examen físico.
8	Profesional (Médico)	Verifica estado nutricional y brinda plan educacional.
9	Hogar de Abrigo y Protección	Se anota en la lista de control de evaluaciones de NNA en proceso (Anexo 5) y se retira de la Clínica Médica.
10	Profesional (Médico)	Redacta informe dirigido al juzgado correspondiente del estado de salud, nutricional y desarrollo del NNA y entrega expediente al Técnico.
11	Técnico en Asistencia Clínica	Adjunta las fotografías a los informes, archiva 1 original en el expediente y entrega o envía los otros 2 originales al área solicitante.
		<b>Fin del procedimiento.</b>

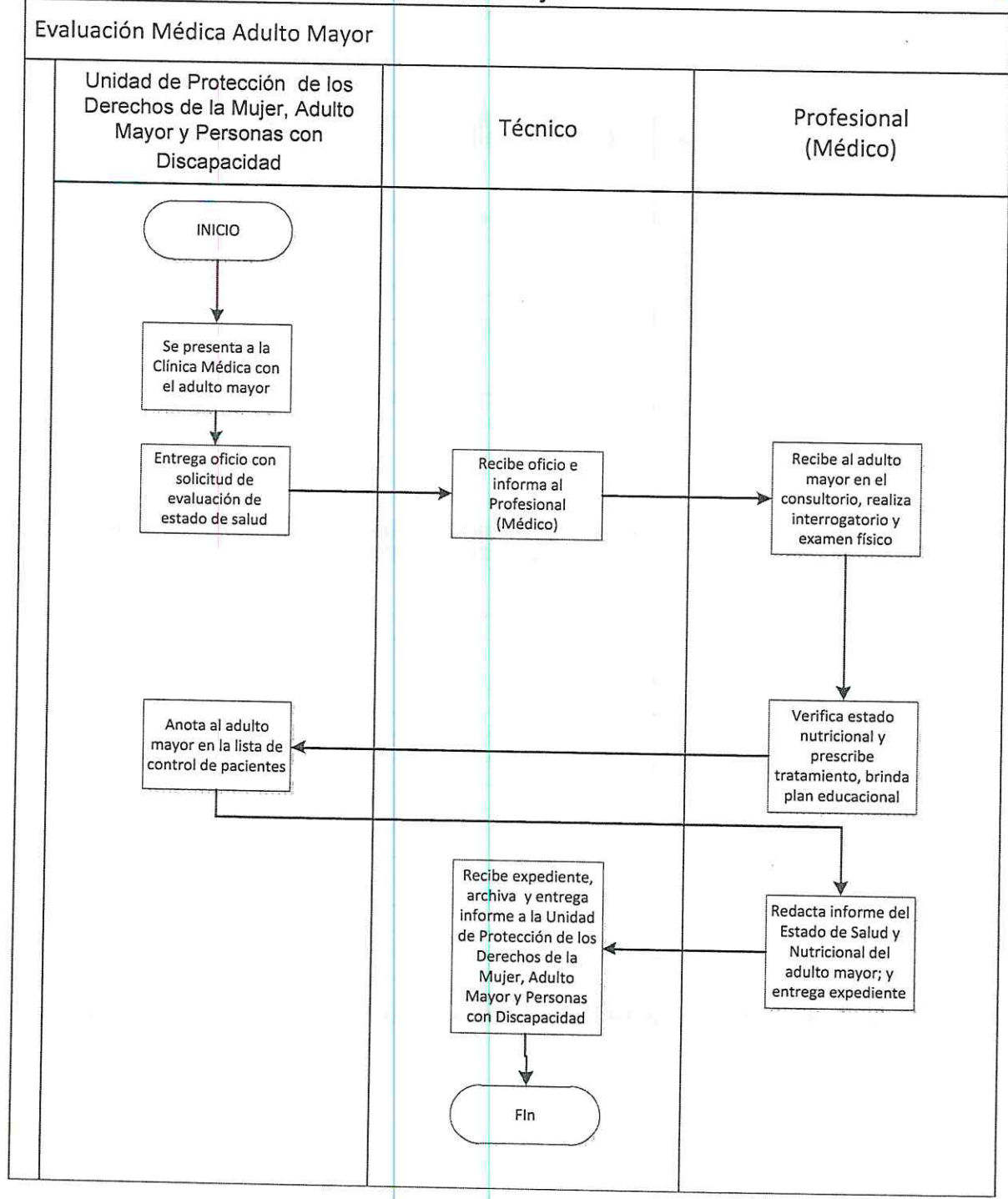
A) Diagrama de flujo Evaluación Médica Niños, Niñas y Adolescentes



## 12.4 Matriz de Procedimiento Evaluación Médica Adulto Mayor

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad	Se presenta a Clínica Médica con el adulto mayor y entrega oficio con la solicitud de evaluación del estado de salud.
2	Técnico	Recibe oficio e informa al Profesional (Médico).
3	Profesional (Médico)	Recibe al adulto mayor en el consultorio, realiza interrogatorio para llenar Historial Clínico (Anexo 1) y realiza examen físico.
4	Profesional (Médico)	Verifica estado nutricional, prescribe tratamiento y brinda plan educacional. Nota: De ser necesario solicita exámenes complementarios.
5	Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad	Anota al adulto mayor en la lista de control de pacientes atendidos (Anexo 2).
6	Profesional (Médico)	Redacta informe del estado de salud y nutricional del adulto mayor y entrega expediente al Técnico.
7	Técnico	Archiva expediente y entrega informe a la unidad del Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer, Adulto Mayor y Personas con Discapacidad.
		Fin del procedimiento.

**A) Diagrama de flujo Evaluación Médica Adulto Mayor**





13. ANEXOS

Anexo 1: Historia Clínica Adultos

# HISTORIA CLÍNICA

Nombre: _____	Edad: _____	Sexo: _____	Fecha: _____
Estado civil: _____	Fecha Nacimiento: _____	Escolaridad: _____	Depto. _____
Tel.: _____	Religión: _____	Dirección: _____	
En caso de emergencia avisar a: _____		Parentesco: _____	teléfono: _____


ANTECEDENTES	
Médicos: _____	
tipo de Sangre: _____	Ox: _____
Tx: _____	
Alérgicos: _____	
Familiares: _____	
Hábitos: _____	
Medicamentos: _____	
G: _____	P: _____
AB: _____	HIJOS VIVOS: _____
	HIJOS MUERTOS _____





10 DE 13 HOJAS



	<p align="center"><b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA CLÍNICA MÉDICA</b></p>	<p align="center"><b>DE USO INTERNO</b></p>
---	---	---



Fecha: / /

**MOTIVO DE CONSULTA**

---



---



---

**HISTORIA DE LA ENFERMEDAD**

---



---



---

**EXAMEN FÍSICO**

Tº: \_\_\_\_\_ P/A: \_\_\_\_\_ FC: \_\_\_\_\_ FR: \_\_\_\_\_ PESO: \_\_\_\_\_ TALLA: \_\_\_\_\_

Estado de alerta: \_\_\_\_\_

Piel y faneras: \_\_\_\_\_

Cabeza: \_\_\_\_\_

Oídos y orofaringe y nariz: \_\_\_\_\_

Cuello: \_\_\_\_\_

Corazón: \_\_\_\_\_

Pulmones: \_\_\_\_\_

Abdomen: \_\_\_\_\_

Extremidades: \_\_\_\_\_

Genitales externos: \_\_\_\_\_

**DIAGNÓSTICO**

---



---



---

**TRATAMIENTO y RECOMENDACIONES**

---



---



---





11 DE 13 HOJAS



 Procuraduría General de la Nación	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA CLÍNICA MÉDICA	DE USO INTERNO
--	--	----------------

Anexo 3: Informe de Evaluación Médica Personal de Nuevo Ingreso



## Evaluación Médica Recursos Humanos

**Fecha:**  
**Nombre:**  
**Puesto / Unidad / Delegación:**

Por este medio se hace constar que tuve a bien evaluar a **Nombre de Edad** años el día de hoy, en la Clínica Médica; posterior a examen físico se evidencia que paciente goza de **Buen Estado de Salud General**, no presenta ningún informe de laboratorio que confirme la ausencia o presencia de enfermedades infectocontagiosas.

Paciente con estado de alerta conservado, estado de ánimo sin depresión ni ansiedad, ausencia de alteraciones en la sensopercepción y nivel de energía sin alteraciones por lo que se evidencia que no presenta **ninguna alteración del Estado Mental**.

Médica y Cirujana  
Procuraduría General de la Nación

Anexo 4: Historia Clínica Pediátrica

HISTORIA CLÍNICA PEDIÁTRICA

FECHA
-------

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre y Apellidos					
Fecha de Nacimiento			Sexo		
Edad	Años	Meses	Masculino	Femenino	
Escolaridad			Origen		
Nombre de la Madre			Ocupación		
Nombre del Padre			Ocupación		
Dirección				Teléfono	
Informante					
MOTIVO DE CONSULTA					
Enfermedad Actual					


ANTECEDENTES PERSONALES

Vacunación	Completa	Incompleta	Ninguna
Antecedentes Patológicos			
Antecedentes Quirúrgicos			
Antecedentes Alérgicos			
Neurodesarrollo			

ANTECEDENTES FAMILIARES

Hipertensión	Asma	Diabetes Mellitus	Otras enfermedades
Numero de Hermanos		Observaciones	
Otras Enfermedades			



 <b>PGN</b> <small>Procuraduría General de la Nación</small>	<b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA CLÍNICA MÉDICA</b>	<b>DE USO INTERNO</b>
---	---	-----------------------

EXAMEN FÍSICO										
FC		FR		PA		PESO				
Perímetro Cefálico		Temperatura				TALLA				
Percentil Peso	Percentil Talla		Peso/talla			Peso/edad				
Región	normal	anormal	observaciones							
cabeza										
ojos										
nariz										
boca										
oídos										
cuello										
piel y faneras										
pulmonar										
cardiovascular										
abdomen										
genitourinario										
extremidades										
neurológico										
conducta social										
audición y lenguaje										

**DIAGNÓSTICO**


**DIAGNÓSTICO NUTRICIONAL**




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
CLÍNICA MÉDICA

DE USO  
INTERNO

Anexo 5: Control de NNA en proceso Clínica Médica PGN



Control de NNA en Proceso Clínica Médica PGN – Enero 2019

N°	Fecha	Nombre	Edad	Artículo 35	Denuncias	Rescates	Hogar de Abrigo	Encargado	Firma
1	/01/2019								
2	/01/2019								
3	/01/2019								
4	/01/2019								
5	/01/2019								
6	/01/2019								
7	/01/2019								
8	/01/2019								
9	/01/2019								
10	/01/2019								



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA CLÍNICA MÉDICA

DE USO INTERNO



Anexo 6: Control de Medicamentos Clínica Médica PGN



Control de Medicamentos Clínica Médica

N°	Fecha	Nombre	Unidad	Cantidad	Medicamento	Firma
1	/01/2019					
2	/01/2019					
3	/01/2019					
4	/01/2019					
5	/01/2019					
6	/01/2019					
7	/01/2019					
8	/01/2019					
9	/01/2019					
10	/01/2019					
11	/01/2019					
12	/01/2019					